C.F.P.T.
Les formations du tourisme

2013 : troisième année du CFPT

Le CFPT a obtenu, en tant que prestataire de formation, sa déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 47103 75 auprès du préfet de région d'Ile de France.

Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.

Fort de ce succès, le CFPT vous propose de nouvelles formations et de nouvelles dates.

PROGRAMME 2013

L'APST et SNAV-les Professionnels du Voyage unissent leurs forces et vous proposent des formations opérationnelles d'une journée en général, organisées par le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme (CFPT).

Plus de 450 personnes déjà formées !

Rejoignez-nous en 2013

Avantage pour les adhérents APST ou SNAV :

Grâce à votre adhésion à l'APST ou au SNAV, vous bénéficiez d'une tarification spéciale
150 € HT par jour au lieu de 250 € HT (sauf pour Photoshop et Flash)

Renseignements et inscriptions :

Pour toute information complémentaire, merci de nous contacter à l'adresse suivante :
cfpt@live.fr ou sur le site : *www.**cfpt**.fr*

snav les Professionnels du Voyage

APST
Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme

C.F.P.T.
Les formations du tourisme

2011 :

- Création du CFPT

2012 :

- Nouvelles formations en province (Lyon, Toulouse, Bordeaux)
- Premières formations bureautiques
- Premières formations dédiées en intra entreprise

Choisissez la formation qui vous convient :

1 - Formations sur catalogue :

Trouvez la formation qui vous convient dans ce programme

2 - Formation intra entreprise :

Vous avez un besoin spécifique ? Nous pouvons vous accompagner avec une formation dédiée

Pour toute information complémentaire, merci de nous contacter à l'adresse suivante :
cfpt@live.fr ou sur le site : *www.**cfpt**.fr*

snav les Professionnels du Voyage

APST
Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme

PROGRAMME 2013

GESTION, DROIT & FISCALITE

- Gestion d'une agence de voyages
- Finance pour dirigeants
- Impact de la TVA en agence de voyages
- Suivre l'activité d'une agence de voyages : construire le tableau de bord
- Former ses collaborateurs : je construis mon
- L'environnement juridique de l'agence voyage

RELATION CLIENT

PROSPECTION

- Comment optimiser sa prospection par téléphone ?

VENTE

- Cycle vente – Niveau 1 : Accrocher le client et vendre mieux
- Cycle vente – Niveau 2 : Rebondir sur l'objection pour conclure plus de ventes
- Réussir ses ventes de voyages
- Comment gagner en efficacité dans votre relation client ?
- Défendre ses prix et sa valeur ajoutée en vente groupes
- Comment répondre à : J'ai vu sur internet ?
- Bâtir un plan d'actions commerciales efficaces
- Mieux vendre les destinations que l'on connait mal
- Réussir la relance de nos devis

FIDELISATION

- Fidéliser la clientèle

MARKETING

- Notre stratégie de fidélisation et de développement
- e-marketing
- e-communication
- L'agence connectée de demain en partenariat avec l'ESCAET

MANAGEMENT

- (Re)motiver et dynamiser son équipe
- Réussir nos entretiens annuels d'évaluation
- Recadrage mode d'emploi
- Cycle : La boite à outils du jeune manager
- Prévenir et mesurer les risques psycho-sociaux en entreprise

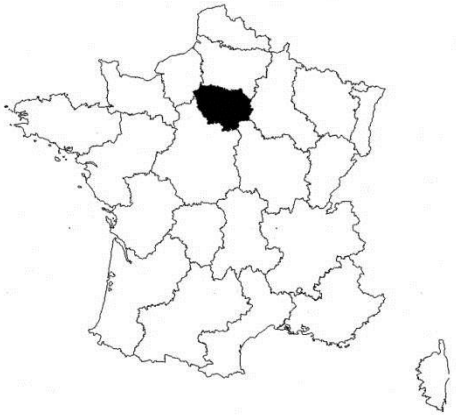
EFFICACITE PERSONNELLE

- Prendre la parole devant 10, 20 ou 50 personnes
- Désamorcer les tensions et les conflits
- Développer nos forces de communicant

MULTI MEDIA BUREAUTIQUE

- Initiation à Excel
- Créer ses outils sous Excel
- Valoriser ses documents sous Word
- Réaliser une présentation sous Power Point
- Photoshop : Initiation, approfondissement, perfectionnement
- Flash : Initiation, approfondissement, perfectionnement

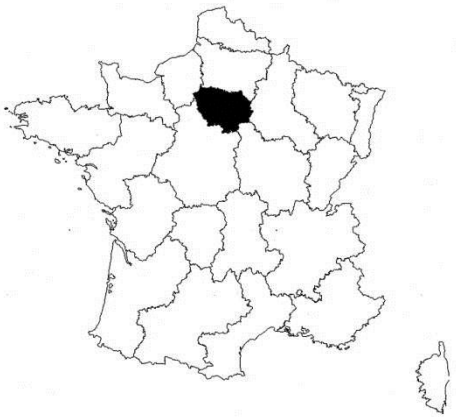
PROGRAMME 2013
ILE DE FRANCE



Paris
Nogent sur Marne (94)
Boulogne (92)

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
GESTION, FISCALITE & DROIT												
▪ Gestion d'une agence de voyages		4	4	2	13	10	3			2	4	2
▪ Impact de la TVA en agence de voyages		5	5	3	14	11	4			3	5	3
▪ Finance pour dirigeants	21		25		27				9			9
▪ Former ses collaborateurs Je construis mon plan de formation				3							13	
▪ L'environnement juridique de l'agence voyage						3					18	
RELATION CLIENT												
VENTE												
• Cycle vente												
• Niveau 1 Accrocher le client et vendre mieux				8						21		
• Niveau 2 : Rebondir sur l'objection pour conclure plus de ventes		19			21				10	28	26	
▪ Réussir ses ventes de voyages	31										14	
▪ Défendre ses prix et sa valeur ajoutée en vente groupes				22			8					9
▪ Comment répondre à : J'ai vu sur internet ?		11				3						16
▪ Bâtir un plan d'actions commerciales efficace		1									12	
▪ Mieux vendre les destinations que l'on connait mal	28				27				20			
▪ Réussir la relance de nos devis	21				20							17
FIDELISATION												
▪ Fidéliser la clientèle		14									19	
MARKETING												
▪ Notre stratégie de fidélisation et de développement							1				25	
▪ E-communication		12				20						3
▪ E-marketing		21				6					15	

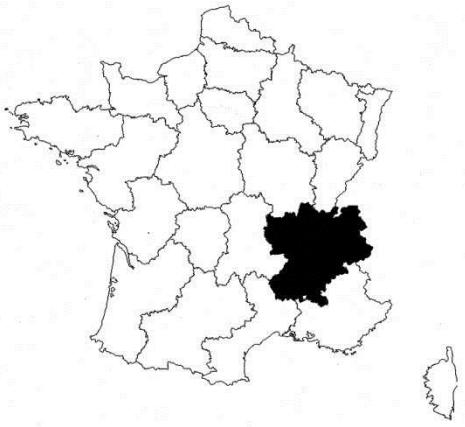
PROGRAMME 2013
ILE DE FRANCE



Paris
Nogent sur Marne (94)
Boulogne (92)

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
MANAGEMENT												
▪ (Re)motiver et dynamiser son équipe		25				24				7		
▪ Recadrage mode d'emploi		26				25				8		
▪ Réussir nos entretiens annuels d'évaluation			18							14		
▪ La boite à outils du jeune manager		7 et 8		et 25 26		6 et 7						
▪ Prévenir et mesurer les risques psycho-sociaux dans l'entreprise			19						9			
EFFICACITE PERSONNELLE												
▪ Prendre la parole devant 10, 20 ou 50 personnes		18				17			16			
▪ Désamorcer les tensions et les conflits			25				2					
▪ Développer nos forces de communicant				et 15 16							et 18 19	
MULTI MEDIA BUREAUTIQUE												
▪ Réaliser une présentation sous Power Point			22									
▪ Photoshop : initiation										16		
▪ Photoshop : approfondissement										17		
▪ Photoshop : perfectionnement										18		
▪ Flash : initiation										23		
▪ Flash : approfondissement										24		
▪ Flash : perfectionnement										25		

PROGRAMME 2013
RHONE ALPES



Rhône Alpes
Villette
d'Anthon (38)

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
GESTION & FISCALITE												
▪ Finance pour dirigeants						10						
▪ Suivre l'activité d'une agence de voyages : Construire son tableau de bord			7			18					7	
▪ Impact de la TVA en agence de voyages		14		11		13				8		4
▪ L'environnement juridique de l'agence voyage						17						
RELATION CLIENT												
VENTE												
▪ Réussir ses ventes de voyages		5				4					22	
FIDELISATION												
▪ Fidéliser la clientèle			26							2		11

Villette d'Anthon est proche de Lyon et de l'aéroport Lyon Saint Exupéry

PROGRAMME 2013
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR

PACA
Aix et
Marseille
(13)

MARSEILLE

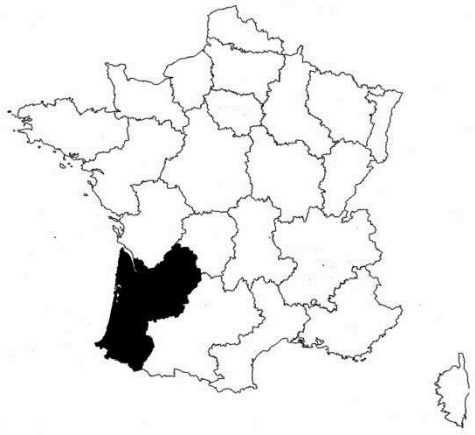
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
GESTION & FISCALITE												
▪ Finance pour dirigeants									23			
▪ L'environnement juridique de l'agence voyage												16
RELATION CLIENT												
PROSPECTION												
▪ Comment optimiser sa prospection par téléphone ?				4							14	
VENTE												
▪ Comment gagner en efficacité dans votre relation client ?					6							12
FIDELISATION												
▪ Fidéliser la clientèle				5							15	13
MULTI MEDIA BUREAUTIQUE												
▪ Initiation à Excel			28								21	
▪ Créer ses outils sous Excel			29								22	
▪ Réaliser une présentation sous Power Point												12
▪ Flash : initiation												17
▪ Flash : approfondissement												18
▪ Flash : perfectionnement												19

AIX EN PROVENCE

▪ Agence de loisirs – Niveau 1	21 – 22 janvier
▪ Agence de loisirs – Niveau 2	21 – 22 février
▪ Agence d'affaires – Niveau 1	23 – 24 janvier
▪ Agence d'affaires – Niveau 2	21 – 22 février

ESCAET
SPÉCIALISTE DU TRAVEL MANAGEMENT

PROGRAMME 2013
AQUITAINE

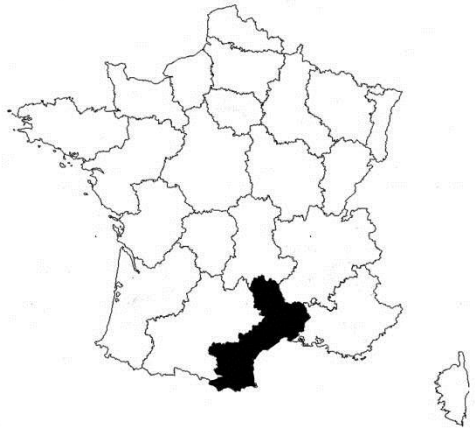


AQUITAINE
Gradignan
(33)

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
RELATION CLIENT												
PROSPECTION												
▪ Comment optimiser sa prospection par téléphone ?			27							24		
VENTE												
▪ Comment gagner en efficacité dans votre relation client ?		21		4							14	
FIDELISATION												
▪ Fidéliser la clientèle												3
MULTI MEDIA BUREAUTIQUE												
▪ Valoriser ses documents sous Word												3

Gradignan est situé à 8 kms du centre de Bordeaux

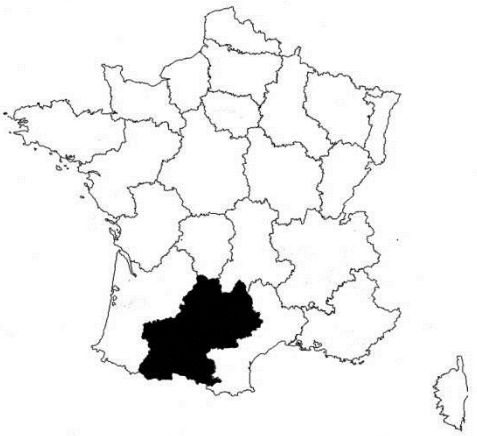
PROGRAMME 2013
LANGUEDOC ROUSSILLON



LANGUEDOC ROUSSILLON
Montpellier (34)

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
RELATION CLIENT												
PROSPECTION												
▪ Comment optimiser sa prospection par téléphone ?					21							12
VENTE												
▪ Comment gagner en efficacité dans votre relation client ?			21									
MULTI MEDIA BUREAUTIQUE												
▪ Initiation à Excel												5
▪ Créer ses outils sous Excel												6

PROGRAMME 2013
MIDI PYRENEES



MIDI PYRENEES
Toulouse (31)

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
GESTION & FISCALITE												
▪ Finance pour dirigeants											4	
RELATION CLIENT												
PROSPECTION												
▪ Comment optimiser sa prospection par téléphone ?						11				24		
VENTE												
▪ Comment gagner en efficacité dans votre relation client ?											20	
FIDELISATION												
▪ Fidéliser la clientèle												20

PROGRAMME 2013

PAR GAMME

GESTION & FISCALITE

RELATION CLIENT

MARKETING

TECHNIQUE

MANAGEMENT

EFFICACITE PERSONNELLE

MULTI MEDIA BUREAUTIQUE

GESTION FISCALITE
Dirigeant

GESTION D'UNE AGENCE DE VOYAGES

Pour qui ?

Dirigeant
Directeur financier, administratif

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris

4 février	13 mai	2 octobre
4 mars	10 juin	4 novembre
2 avril	3 juillet	2 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Appréhender les mécanismes économiques en œuvre dans l'activité d'agent de voyages
- ✓ Vous familiariser avec la présentation comptable de ces mécanismes

Contenu pédagogique :

Agence de voyages : acteur économique
Qu'est-ce qu'une entreprise ?
La notion de production, de valeur ajoutée
Les facteurs de production
Les différents « métiers » d'un agent de voyages au regard des concepts économiques
Implications sociales et fiscales de la forme juridique de l'entreprise et du statut des dirigeants

La comptabilité générale, système de représentation de l'entreprise

Les principaux concepts de la comptabilité générale :
- Patrimoine et activité
- Emplois et ressources

Les décisions de gestion des dirigeants et leur traduction comptable

La formation et l'affectation du résultat
L'amortissement, les dépréciations et les provisions

TOP STAGE

La présentation des comptes et la fiscalité

Structure des comptes annuels d'une agence de voyages :
Bilan, compte de résultat et annexes
Principales particularités de la comptabilité d'une agence de voyages :
TVA sur marge, spécificités du plan comptable professionnel

Pédagogie

Exposé didactique, exercice de classement des informations, lecture, explication des comptes d'une agence et remise d'un dossier documentaire

GESTION FISCALITE
Dirigeant

FINANCE POUR DIRIGEANTS

Pour qui ?

Dirigeant
Responsable d'agence
Directeur opérationnel

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris
21 janvier 27 mai 9 décembre
25 mars 9 septembre

Lyon **Marseille** **Toulouse**
10 juin 23 septembre 4 novembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les mécanismes financiers de l'entreprise
- ✓ Appréhender les ratios d'activité et de structure financière
- ✓ Des outils pour faire face à la crise

Contenu pédagogique :

La logique financière

Vendre, investir et financer
Le bilan et le compte de résultat
Le tableau de financement
Principes et mécanismes généraux

Analyse financière

Activité
Profitabilité
Rentabilité des capitaux investis et structure financière
- Fond de roulement
- Besoin en fond de roulement
- Les principaux ratios

Comprendre, communiquer et agir : pérenniser mon entreprise , comment parler à mon banquier, comment financer mon développement ?

Trésorerie

Approche de la trésorerie et de sa gestion
Mécanisme du tableau de financement

Pédagogie

Jeu, exposé didactique, exercices simples et pratiques

Le plus de cette formation :
A l'issue de la formation, vous pouvez bénéficier d'un coaching individualisé (Prestation complémentaire)

GESTION FISCALITE
Fiscalité

IMPACT DE LA TVA EN AGENCE DE VOYAGES

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Dirigeant et directeur financier
Chef comptable et comptable

Prix adhérent 150€ HT

Paris

5 février	14 mai	3 octobre
5 mars	11 juin	5 novembre 3 décembre
3 avril	4 juillet	

Villette d'Anthon (Rhône Alpes)

14 février 11 avril 13 juin 8 octobre 4 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Enoncer précisément la règle fiscale (dite « TVA sur la marge »)
- ✓ Décliner cette règle dans les différentes opérations réalisées dans votre agence
- ✓ Appréhender l'impact de la TVA sur la gestion de l'agence
- ✓ Mettre en place les procédures comptables internes pour calculer aisément la TVA à décaisser

Contenu pédagogique :

Principes généraux
- Rappel du principe de TVA
- Notion de valeur ajoutée
- Régime du droit commun de la TVA

Règles de territorialité, taux particuliers, exonérations

Indicateurs clé de la gestion d'une agence
- Volume d'affaires
- Chiffre d'affaires

La TVA sur marge
- Définition de la marge

Calcul de la marge par période d'imposition

Inventaire des recettes par nature
- Billetterie
- Ventes de voyages fabriqués
- Locations …
- Traitement vis-à-vis de la TVA

Procédures comptables
- Procédures à mettre en place

TOP STAGE

Pédagogie et cas pratiques

Exposé didactique, cas pratiques, remise d'un dossier documentaire

GESTION FISCALITE
Gestion

SUIVRE L'ACTIVITE D'UNE AGENCE : CONSTRUIRE SON TABLEAU DE BORD

Pour qui ?

Chef d'entreprise
Directeur d'agence de voyages
Responsable d'agence de voyages

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Villette d'Anthon (Rhône Alpes)

7mars
18 juin
7 novembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Concevoir le tableau de bord de votre agence à partir des infirmations que vous avez sélectionnées par vous-même**
- ✓ **Formaliser les processus de collecte des informations et les communiquer à vos collaborateurs**
- ✓ **Utiliser le tableau de bord en tant qu'outil à la décision**

Contenu pédagogique :

Les sources de l'analyse interne

L'approche « gestionnaire » de l'agence de voyages

Les outils de gestion d'exploitation

Le tableau de bord

Les indicateurs du suivi de production
Les indicateurs de suivi des coûts et des rentabilités
Le suivi de trésorerie

Pédagogie et cas pratiques

Exposé didactique

Le plus de cette formation :
Formation résolument tournée vers l'acquisition d'outils de gestion d'exploitation simples, accessibles à tous et applicables dès le retour du stage

GESTION FISCALITE
Dirigeant

FORMER SES COLLABORATEURS JE CONSTRUIS MON PLAN DE FORMATION

Pour qui ? **Formation d'une journée**

- Dirigeant de TPE et PME
- Responsable ou chef d'agence
- Responsable d'équipe

Prix adhérent 150€ HT

Paris

3 avril 13 novembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Différencier les principales sources de financement de la formation professionnelle
- ✓ Répondre favorablement à la demande de départ en formation d'un collaborateur et d'optimiser son projet
- ✓ Construire et « vendre » un plan de formation à ses collaborateurs

Contenu pédagogique :

Identifier les acteurs de la formation professionnelle continue

Identifier les outils de la formation professionnelle

Le DIF, le CIF, la VAE, le contrat de professionnalisation…

Le plan de formation

Comprendre les sources de financement de la formation professionnelle continue

Les organismes collecteurs : OPCA …

Comprendre et utiliser au mieux le dispositif de l'apprentissage dans le secteur du tourisme

La complémentarité des financements – mise en application dans le secteur du tourisme

Pédagogie

Exposé didactique
Cas pratiques

GESTION FISCALITE DROIT

L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE DE L'AGENCE DE VOYAGES

Pour qui ?

Dirigeant,
Responsable ou chef d'agence
Responsable de comptoir
Vendeurs

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris
3 juin
18 novembre

Lyon
17 juin

Marseille
16 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Évaluer la complexité de l'environnement juridique à la charge des vendeurs de voyages : forfait – billetterie. (Simple rappel pour les vendeurs polyvalents.)
- ✓ Maîtriser la relation client conflictuelle en ayant les bonnes attitudes susceptibles de vous aider à gérer correctement les conflits oraux

Contenu pédagogique :

L'environnement juridique

- Des institutions et des lois
- Vendeurs, acheteurs, Qui sont-ils ?
- Vente de titres de transport sans prestations terrestres annexes (vols secs.)
- Vente de voyages ou de séjours forfaitaires
- Responsabilité du vendeur de voyages forfaitaires
- Une obligation c'est quoi ? Les obligations du vendeur de voyages forfaitaires

Traitement des réclamations orales :

- Montrez vous calme, positif et affable et soyez concerné
- Rassurez ou calmez votre interlocuteur
- Isolez le plaignant, dès lors qu'il se montre virulent
- Sachez écouter avant de parler puis reformulez les points importants
- Prenez des notes
- Faites précisez la forme – Affaiblissez les arguments sur le fond - Décryptez les non-dits possibles
- Sachez vous excuser, mais ne reconnaissez jamais vos erreurs
- Promettez uniquement si vous êtes en mesure de le faire, tenez vos promesses
- Sachez dire éventuellement non, mais expliquez votre refus
- Agissez rapidement et donnez suite

Pédagogie

Exposé didactique
Cas pratiques

RELATION CLIENT
Prospection

COMMENT OPTIMISER SA PROSPECTION PAR TELEPHONE

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Personne en situation de vente par téléphone

Aquitaine (Gradignan)
27 mars et 24 octobre

Marseille
4 avril et 14 novembre

Toulouse
11 juin et 24 octobre

Montpellier
21 mai et 12 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Prospecter et trouver de nouveaux clients
- ✓ Utiliser les techniques de vente et de relation client par téléphone pour être plus performant
- ✓ Gagner en efficacité, améliorer votre professionnalisme en communicant mieux

Contenu pédagogique :

Les techniques de vente

La construction d'un guide d'entretien de vente

Les techniques de communication adaptées aux entretiens commerciaux par téléphone

La conduite d'un entretien de vente :

L'écoute
Le questionnement
La reformulation

Le comportement du vendeur

Les particularités de la prospection par téléphone

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Jeux de rôles filmés

RELATION CLIENT
Vente

REUSSIR SES VENTES DE VOYAGES

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Salariés du secteur du voyage et du tourisme (Conseillers voyages, Conseillers billetterie…)

Prix adhérent 150€ HT

Paris
31 janvier 14 novembre

Villette d'Anthon (Rhône Alpes)
5 février 4 juin 22 novembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

✓Maitriser les différentes étapes du processus de vente

✓Répondre aux principales objections du client

✓Gagner en efficacité

Contenu pédagogique :

Le programme REUSSIR SES VENTES, c'est :
Mettre le client au cœur de votre démarche commerciale
Mieux le connaître pour préparer l'offre la mieux adaptée
Conforter les acquis de vos conseillers en voyages

Les étapes du processus de vente
- La préparation en amont
- La maîtrise de l'entretien de vente

Répondre aux principales objections du client

Développer une relation durable avec son client

Vendre pour revendre

Pédagogie
- Exposé didactique
- Mise en situation pratique

RELATION CLIENT
Vente

CYCLE VENTE – NIVEAU 1
ACCROCHER LE CLIENT ET VENDRE MIEUX

Pour qui ?

Conseiller voyages
Conseiller billetterie
Responsable d'agence

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris

21 octobre
8 avril

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Développer votre leadership commercial**
- ✓ **Renforcer votre écoute et vos arguments pour mieux convaincre**
- ✓ **Développer votre capacité à conclure**

Contenu pédagogique :

L'intelligence relationnelle pour vendre mieux

Quels sont vos avantages relationnels ?
Evaluer sa capacité d'empathie
S'adapter à chaque particularité client
Comment aborder le client « brochure » ?
S'imposer et rester leader de l'entretien client

Réussir son entretien et transformer la demande

Les étapes incontournables
Impacter le client par la qualité de notre accueil
Elargir notre écoute : quels éléments obtenir, quelles questions poser ?
Comment présenter nos offres et nos prix ?
Vendre nos alternatives
Quelles techniques pour « pousser » nos ventes avec tact
Obtenir les coordonnées du client « devis »
A la fin de l'entretien, laisser une empreinte positive dans tous les cas en fin d'entretien

Ateliers pratiques et pédagogie

Mise en situations de ventes simulées et analysées par petits groupes
Support de formation

Le plus de cette formation :
Des méthodes immédiatement applicables
Votre memo : Les étapes pour convaincre

RELATION CLIENT
Vente

CYCLE VENTE – NIVEAU 2 - REBONDIR SUR L'OBJECTION & CONCLURE PLUS DE VENTES

Pour qui ?

Conseiller voyages
Conseiller billetterie
Responsable d'agence

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris

19 février 21 mai 10 septembre
28 octobre 26 novembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Développer un comportement leader face à l'objection
- ✓ Enrichir vos arguments pour défendre vos prix et votre service
- ✓ Acquérir les techniques indispensables pour concrétiser plus de ventes

Contenu pédagogique :

Réflexion sur notre métier de vendeur

Quelle stratégie pour anticiper l'objection ?
Quelle est la posture pour un échange gagnant-gagnant ?

Faire de l'obstacle un appui pour rebondir

Comment recevoir l'objection et rester positif en toute circonstance
Comment détecter la vraie et la fausse objection
Comment transformer l'objection en appui pour convaincre

Vaincre l'obstacle prix

Les techniques de marchandage utilisées par nos clients
Quels sont les pièges à éviter
Comment répondre à « Vous êtes chers ! » ou « Vous faites une remise ? »
Vendre notre valeur ajoutée face aux différents profils clients

Conclure en dynamique

Tenter de conclure la vente : quel est le meilleur moment ?
Quelques techniques pour aider à la décision
Préparer la suite et laisser une empreinte forte de notre agence

Le plus de cette formation :
Des méthodes immédiatement applicables

Ateliers pratiques et pédagogie

Jeux d'entrainement sur le traitement des objections
Mises en situations de vente simulées et analysées par petits groupes
Support de formation

RELATION CLIENT
Vente

DEFENDRE SES PRIX ET SA VALEUR AJOUTEE EN VENTE GROUPES

Pour qui ?

Spécialiste groupes
Responsable d'agence

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris

22 avril 8 juillet 9 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Renforcer votre leadership en visite client
- ✓ Développer votre capacité à résister au marchandage
- ✓ Mieux défendre votre valeur ajoutée

Contenu pédagogique :

Réflexion sur les ventes groupe

Quelle est la meilleure stratégie ?
Quelle est la posture pour un échange gagnant-gagnant ?

Le prix, passage du rêve à la réalité

Le poids psychologique que le prix exerce sur nous
Quelle méthode de présentation du prix privilégier ?
Comment utiliser l'alternative pour anticiper l'objection prix ?

Vaincre l'objection prix

Comment recevoir l'objection « c'est trop cher » et la transformer en appui
Quels sont les pièges à éviter ?
Enrichir nos arguments pour justifier et défendre nos prix
Vendre notre valeur ajoutée et celle de l'agence face au marchandeur
Les techniques pour concrétiser plus de ventes

Ateliers pratiques et pédagogie

Exercices d'argumentation de prix
Jeux d'entrainement sur le traitement des objections
Support de formation

RELATION CLIENT
Vente

COMMENT REPONDRE A : « J ’AI VU SUR INTERNET » ?

Pour qui ? **Formation d’une journée**

Conseiller voyages en agence traditio
Responsable d’agence

Prix adhérent 150€ HT

Paris

11 février 16 décembre
3 juin

A l’issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Développer un comportement positif face au client « internet »
- ✓ Appliquer des méthodes pour mieux vous démarquer par rapport à la concurrence
- ✓ Utiliser les obstacles pour vendre vos alternatives

Contenu pédagogique :

Réflexion sur la vente au client « internet »

Sur quoi s’appuie notre réussite ?
Les objections internes les plus fréquemment rencontrées
Les repères sur les motivations d’achat de voyages des français
Quelles sont nos forces ?
S’imposer en qualité de spécialiste

Nos atouts pour convaincre

Comment adopter la « positive attitude » dans tous les cas
Identifier l’écart entre la demande client et le besoin du client
Conseiller et « éduquer » par rapport au marché
Comment répondre à : « pourquoi vous êtes plus chers » ?
Quelques techniques pour convaincre le client d’acheter chez vous

Ateliers pratiques : Approche de la gestion du stress

Cas pratique pour travailler l’argumentaire
Mise en situations de ventes simulées et analysées par petits groupes

Pédagogie

Support de formation

Le plus de cette formation :
Des méthodes pratiques pour vendre directement applicables

RELATION CLIENT
Vente

BATIR UN PLAN D'ACTIONS COMMERCIALES EFFICACE

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Conseiller voyages en agence traditio
Responsable d'agence

Prix adhérent 150€ HT

Paris

1er février **12 novembre**

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **L'utilité du plan d'actions commerciales.**
- ✓ **Savoir orienter son action commerciale sur les segments de clients et de prospects les plus porteurs.**
- ✓ **Du diagnostic au suivi et à la mesure des actions commerciales et de leur efficacité.**

Contenu pédagogique :

Le lien entre stratégie de l'entreprise et Plan d'Actions Commerciales

Les différentes stratégies : prospection, fidélisation, reconquête.
Les étapes du Plan d'Actions Commerciales.

Réaliser un diagnostic de son marché et de son portefeuille clients

Identifier ses clients et prospects les plus stratégiques et les plus rentables.
Outils et matrices de diagnostic

Définir des actions adaptées à chaque segment de clientèle

S'appuyer sur les 4 leviers du Mix marketing
Distribution, présence terrain
Prix
Produits et services
Communication

Pédagogie

Support de formation

RELATION CLIENT
Vente

MIEUX VENDRE DES DESTINATIONS QUE L'ON CONNAIT MAL

Pour qui ?

Conseiller voyages
Conseiller billetterie
Responsable d'agence

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris

28 janvier
27 mai
20 septembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Vous imposer face à tout type de demandes
- ✓ Etre force de proposition sur vos passerelles à forte marge
- ✓ Conclure plus de VENTE A LA CARTE

Contenu pédagogique :

Acquérir de l'assurance en toute situation

Quelle attitude à adopter dès le début pour mieux s'imposer
Faire de notre méconnaissance du produit ou de la destination un avantage
Quels éléments obtenir du client, quelles questions se poser ?
Comment valoriser notre client et s'appuyer sur ses connaissances
Exploiter les formules de reformulation et d'analyse pour vendre

Nos atouts pour convaincre

Savoir prendre du recul sur une destination ou un produit mal maîtrisé
Découvrir et utiliser tout son potentiel culture
Apprendre à parler avec brio d'une destination que l'on ne connait pas
Quelles sont nos alternatives à forte valeur ajoutée
Comment les présenter
Comment transformer la question du client en appui

Ateliers pratiques et pédagogie :

Cas pratiques sur les techniques de questionnement
Entrainement sur nos alternatives à forte valeur ajoutée
Entrainement sur la présentation de destinations inconnues
Support de formation

Le plus de cette formation :
Des méthodes pratiques pour vendre

RELATION CLIENT
Vente

REUSSIR LA RELANCE DE NOS DEVIS

Pour qui ?

Conseiller voyages
Conseiller billetterie
Responsable d'agence

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris
21 janvier 20 mai 17 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Vous auto-motiver et gagner en aisance
- ✓ Eviter les pièges et cerner rapidement l'intérêt du client
- ✓ Convaincre sur vos plus pour mieux concrétiser

Contenu pédagogique :

Réflexion sur :

Quels sont les buts de la relance ?
Identification des difficultés rencontrées lors des relances

Réussir nos entretiens de relance

Quelles sont les étapes pour convaincre ?
Quelle attitude adopter pour augmenter nos chances de succès ?
Prendre du recul pour bien communiquer
Savoir identifier et réguler son stress
Identifier les différents profils clients
Personnaliser notre discours et créer une complicité
Gérer le client mécontent et rebondir

Communiquer efficacement par mail

Quels sont nos courriers ?
Les pièges à éviter
Les codes et usages de l'écriture par e-mail

Ateliers pratiques et pédagogie

Travaux sur les principaux barrages et objections
Entrainement sur le traitement des principales objections
Cas pratiques sur e-mails
Support de formation

Le plus de cette formation :
Votre memo relance

RELATION CLIENT
Vente

GAGNER EN EFFICACITE DANS VOTRE RELATION CLIENT

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Tout public

Prix adhérent 150€ HT

Marseille
6 Mai 12 décembre

Gradignan
21 février 4 avril 14 novembre

Montpelier **Toulouse**
21 mars 20 novembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Connaitre les enjeux de l'environnement commercial actuel
- ✓ S'adapter face à l'évolution du comportement des clients
- ✓ Utiliser des outils qui facilitent la relation client
- ✓ Renforcer votre capacité à traiter les réclamations clients
- ✓ Savoir prévenir les conflits

Contenu pédagogique :

Les enjeux de la relation client

Les comportements des clients d'aujourd'hui

Qualité de service et fidélisation

Répondre aux besoins du client : règles et outils

Les techniques de communication adaptées à la relation client

L'écoute, le comportement, le fond et la forme de la communication

La gestion des réclamations clients et des relations conflictuelles

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Jeux de rôle filmés

RELATION CLIENT
Fidélisation

FIDELISER LA CLIENTELE

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Responsable vente ou relation clientèle
Responsable d'agence, de points de vente
Responsable de centre d'appel

Prix adhérent 150€ HT

Paris
14 février 19 novembre
Gradignan **Toulouse**
3 décembre 20 décembre
Villette d'Anthon (Rhône Alpes
26 mars 2 octobre 11 décembre
Marseille
5 avril 15 novembre 13 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Instaurer un climat de confiance avec les clients
- ✓ Inscrire la vente dans une relation de fidélisation
- ✓ Faire « fructifier » le capital client
- ✓ Utiliser les outils de CRM
- ✓ Transformer les réclamations en opportunités

TOP STAGE

Contenu pédagogique :

FIDELISER SA CLIENTELE, c'est :

- **Démontrer les enjeux de la fidélisation client et son rôle dans le processus de gestion de la relation client**
- **Construire une stratégie de fidélisation de la clientèle, pour développer et entretenir son portefeuille clients.**

Les enjeux de la fidélisation : rôle de la fidélisation dans le processus de gestion de la relation client

Gestion de la relation client au quotidien : résumer les besoins du client et instaurer la confiance

Gestion des situations difficiles : le client insatisfait

Construire une stratégie de fidélisation client : identifier les différents moyens et types d'actions de fidélisation.

Ateliers pratiques et pédagogie

Ateliers pratiques
Support de formation

MARKETING
Fidélisation

NOTRE STRATÉGIE DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Responsable d'agence
Animateur de réseau
Conseiller voyages

Prix adhérent 150€ HT

Paris

25 novembre
1er juillet

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Mieux enrichir votre base de donnée clients et prospects**
- ✓ **Adopter une démarche de fidélisation plus active et plus productive**
- ✓ **Créer et piloter des opérations de conquête clients**
- ✓ **Acquérir des méthodes de fidélisation**

Contenu pédagogique :

Réflexion sur notre métier

Sur quoi s'appuie notre réussite ?
Faire de la gestion de la relation client un incontournable

Fidéliser ses clients : choisir le bon programme

Quelles sont nos passerelles ? Quel intérêt pour rebondir ?
Les leviers de la fidélisation client
Les trois niveaux de fidélisation : lien entre satisfaction et fidélisation
Les outils spécifiques à la fidélisation (carte de fidélité …)
La gestion du client mécontent : transformer en rebond commercial

Assurer le suivi de nos actions

Nourrir notre fichier ou CRM et nos profils clients : comment ?
Quels sont nos courriers de fidélisation ?
Relancer et réactiver nos contacts : quelle est la bonne fréquence ?

Ateliers pratiques

Echange d'expérience à partir du SWOT
Atelier sur les offres et courriers de fidélisation

Le plus de cette formation :
Présentation d'un outil CRM Tourisme

MARKETING
Communiquer

E-MARKETING

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Toute personne souhaitant optimiser son site internet

Nogent sur Marne (94)
21 février **06 juin**
15 novembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Attirer, conquérir et fidéliser sur internet**
- ✓ **Avoir une communication internet plus efficace et mesurer les retombées**

Contenu pédagogique :

Enjeux et cibles privilégiées des outils communautaires :
Blog, Chat, Forum…

L'affiliation :
Principe, coûts et mise en place

La newsletter :
Le fond et la forme E-mailing

NOUVEAU

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Ateliers pratiques

LE PLUS :
Participer au module e-communication est complémentaire

MARKETING
Communiquer

E-COMMUNICATION

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Toute personne souhaitant optimiser son site internet

Nogent sur Marne (94)

12 février **20 juin**
3 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Attirer, conquérir et fidéliser sur internet**
- ✓ **Avoir une communication internet plus efficace et mesurer les retombées**

Contenu pédagogique :

S'approprier les grands principes de la communication sur internet

Le référencement

- **Les moteurs**
- **Les outils**
- **Le vocabulaire**
- **L'achat de mots clés**

NOUVEAU

La publicité sur internet

METHODES PEDAGOGIQUES :

- **Apports théoriques**
- **Ateliers pratiques**

LE PLUS :
Participer au module e-marketing est complémentaire

MARKETING

L'AGENCE DE VOYAGES DE DEMAIN
LOISIRS - Niveau I

Pour qui ? **Formation de 2 journées**

Gérant d'agence indépendante et/ou réseau indépendant - Agents de voyages ou d'affaires, agents de plateau affaires qui souhaitent développer une distribution multicanal

Aix en Provence (13)

21 et 22 janvier **Niveau 1**

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Repositionner l'agence de loisirs dans un contexte connecté où les outils doivent être intégrés**
- ✓ **Mieux appréhender le comportement de vos cibles**
- ✓ **Connaitre les différentes technologies disponibles**

Contenu pédagogique :

Evolution de l'industrie de Leisure Travel

Où sont les clients ?
Quels sont les concepts de vente qui « cartonnent » aujourd'hui ?
Pourquoi et comment les agences peuvent-elles en tirer partie ?
Quel est le comportement d'achat des clients d'aujourd'hui ?

Evolutions des outils du Leisure Travel

Quels sont les outils d'information, de réservation et d'optimisation de l'activité agence aujourd'hui ?

La boite à outils de l'agence de demain

Les outils de réservation
Les outils d'optimisation de l'activité (CRM)
Apprivoisez le ON ! Vendre sur internet

NOUVEAU

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Ateliers pratiques

MARKETING

L'AGENCE DE VOYAGES DE DEMAIN AFFAIRES - Niveau I

Pour qui ? **Formation de 2 journées**

Gérant d'agence indépendante et/ou réseau indépendant - Agents de voyages ou d'affaires, agents de plateau affaires qui souhaitent développer une distribution multicanal

Aix en Provence (13)

23 et 24 janvier **Niveau 1**

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Repositionner l'agence d'affaires dans un contexte connecté où les outils doivent être intégrés**
- ✓ **Mieux appréhender le comportement de vos cibles**
- ✓ **Connaitre les différentes technologies disponibles**

Contenu pédagogique :

Evolution de l'industrie du Corporate Travel

La configuration de l'industrie de voyages d'affaires et les spécificités de la clientèle affaires
Les différentes typologies d'entreprises clientes
La gestion de la clientèle groupe

Evolutions des outils du Corporate Travel

Quels sont les outils disponibles à ce jour pour les agences de voyages affaires ?

Focus sur les entreprises clientes et la réponse apportée par les agences

Fonctionnement du processus de déplacement affaires
Cartographie des acteurs en présence pouvant répondre aux besoins des entreprises clientes
Panorama des outils à destination de l'entreprise cliente
La valeur ajoutée de l'agence affaires

NOUVEAU

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Ateliers pratiques

MARKETING

L'AGENCE DE VOYAGES DE DEMAIN LOISIRS ou AFFAIRES Niveau II

Pour qui ? **Formation de 2 journées**

Gérant d'agence indépendante et/ou réseau indépendant - Agents de voyages ou d'affaires, agents de plateau affaires qui souhaitent développer une distribution multicanal

Aix en Provence (13)

21 et 22 février **Niveau 2**

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Mettre toutes ses chances de son coté pour vendre sur internet**
- ✓ **Fidéliser et mettre en place une relation client**
- ✓ **Mesurer l'efficacité des campagnes**

Contenu pédagogique :

Enjeu d'un site WEB

Avoir un site marchand sur Internet est devenu essentiel pour optimiser son chiffre d'affaires. Seulement, on ne s'improvise pas webmaster si facilement. Des bonnes pratiques sont à connaître autant en termes d'ergonomie que de contenu web mais également juridiquement

Les leviers marketing pour être vu et acquérir des clients

Mettre en ligne un site web oui mais il est nécessaire de connaître les techniques de référencement afin d'acquérir des clients rapidement tout en étant rentable.

Outils pour gérer sa relation client

Emailing ou comment transformer un abonné en client ?
Newsletter ou comment informer son client tout en le fidélisant ?
Réseaux sociaux ou comment gérer sa e-réputation ?

Outils pour mesurer l'efficacité de ces campagnes

Tracking ou comment optimiser ses actions en traitant pertinemment les résultats ?

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Ateliers pratiques

NOUVEAU

MANAGEMENT

REUSSIR NOS ENTRETIENS D'EVALUATION

Pour qui ?

Responsable de réseau
Responsable d'agence
Responsable d'équipes
Manager

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris

18 mars
14 octobre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Renforcer le sens et les bénéfices de cette rencontre auprès de votre équipe
- ✓ Conduire des entretiens efficaces et constructifs

Contenu pédagogique :

Réflexion sur

A quoi sert l'entretien d'évaluation ?
Vos supports d'entretien d'évaluation : sur quels critères ?

Réussir la conduite d'entretien de progrès

Faire grandir : les degrés d'autonomie dans la relation
Quel sens donner à l'entretien d'appréciation annuel ?
Quel espace accorder à ses collaborateurs ?
Développer l'écoute active et constructive
Comment préparer nos entretiens
Le déroulement des étapes de l'entretien
Quelle suite à donner à l'entretien annuel ?

Ateliers pratiques

Travail sur la base de grilles d'évaluation
Mise en situation d'entretiens

Pédagogie et ateliers pratiques

Exposé didactique
Cas pratiques et jeux de rôle

Le plus de cette formation :
Critères d'évaluation des compétences
Une bonne introduction à la GPEC !

MANAGEMENT

(RE) MOTIVER ET DYNAMISER SON EQUIPE

Pour qui ?

Responsable de réseau
Responsable d'agence
Cadres expérimentés

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris

25 février
24 juin
7 octobre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Mettre en œuvre un processus destiné à donner de la vie et de l'envie
- ✓ Renforcer les comportements positifs
- ✓ Augmenter vos résultats

Contenu pédagogique :

Identifier mes conditions de réussite

Quelle est la part de mes différents rôles ?
Identifier les obstacles et les ressorts
Se positionner pour créer l'adhésion

Dynamiser et stimuler les performances

Stimuler les comportements positifs
Processus et force de motivation : les 3 facteurs clés
Quels sont mes objectifs et ceux de mon équipe ?
Transformer les objectifs de résultat en objectifs d'action
Quels sont mes leviers de motivation ?
Mes supports pour animer l'action terrain
Valoriser, impliquer et fixer des objectifs d'effort personnalisés

Ateliers pratiques

Définition d'objectifs d'action
Exercices sur l'outil de motivation

Pédagogie et ateliers pratiques

Exposé didactique
Cas pratiques
Remise d'un dossier documentaire

Le plus de cette formation :
Outil d'animation des ventes et de pilotage

MANAGEMENT

RECADRAGE
MODE D'EMPLOI

Pour qui ?

Responsable de réseau
Responsable d'agence
Manager

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris

26 février
25 juin
8 octobre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Réunir les conditions pour rendre le recadrage efficace
- ✓ Faire une remarque sans démotiver
- ✓ Conduire un entretien de recadrage avec succès

Contenu pédagogique :

Réunir les conditions optimales

Corriger les manquements : sur quelle base ?
Entretien formel ou informel : quel est le bon choix ?
Définir clairement les rôles et les missions
Définir l'échelle des sanctions

Recadrer au quotidien

Le recadrage minute
Faire une remarque pour être entendu

Réussir l 'entretien de recadrage

Identifier les obstacles les plus fréquents
Les étapes de la conduite d'entretien
Que faire en cas de désaccord formel ?
Gérer les objections et repositionner l'échange
Indentification des précautions de langage

Ateliers pratiques et pédagogie

Exercices de conduite d'entretiens de recadrage par petit groupes sur différents sujets : retard, présentation, attitude, travail …

Le plus de cette formation :
Votre memo « recadrage »

MANAGEMENT

CYCLE DE 2 JOURS
LA BOITE A OUTILS DU JEUNE MANAGER

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Directeur d'agences, chef de réseau, responsable d'équipes

Prix adhérent 350€ HT

Paris **2 JOURS**
7 et 8 Février
25 et 26 avril **6 et 7 juin**

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓**Identifier les conditions de réussite de votre management**
- ✓**Identifier les forces et les faiblesses de votre communication**
- ✓**Fixer un objectif individualisé à un collaborateur**
- ✓**Recadrer, faire une remarque et féliciter**

Sensibilisation Process Com

Contenu pédagogique :

JOUR 1

Identifier mes conditions de réussite
Comment se répartissent mes différents rôles ?
Les paramètres facilitateurs et les freins rencontrés.
Quel est mon style de management, ses conséquences positives et négatives ?
Renforcer mon positionnement : état d'esprit et posture.

Bien se connaître pour bien communiquer
Identifier les différents types de personnalité et les modes de perception.
Repérer les sources de motivation pour mieux s'adapter.
Les facteurs de blocage dans mon équipe.
Comment les éviter ?

Passer un message et une directive
La déperdition du message : les filtres
Donner du sens et du percutant à mon message
L'écoute active.
La notion de « feed-back ».

Pédagogie

- Exercices sur la définition de mes priorités
- Conduite d'entretien de renforcement
- Groupes de travail sur le « faire-grandir »

JOUR 2

Renforcer les performances individuelles :
Soutenir le collaborateur en difficulté.
Comment utiliser les grilles d'évaluation et de suivi.
Comment aider chacun à monter en compétence
Fixer des objectifs d'efforts personnalisés.
Valoriser et impliquer pour faire progresser.
Suivre et contrôler la progression de chacun

Développer l'autonomie
Identifier le degré d'autonomie de chaque collaborateur.
Faire grandir : les moyens à notre actif pour passer au degré supérieur.
Les conditions de réussite de la délégation

Féliciter et recadrer au quotidien
Relever et récompenser les éléments positifs
Corriger les manquements : sur quelles bases ?
Entretien formel ou informel : quel est mon objectif ?
Comment faire une remarque en évitant de démotiver.
Mener un entretien de recadrage formel.

ATTENTION - TARIFICATION SPECIFIQUE
Forfait pour les 2 jours : 600 €
350 € pour un adhérent SNAV ou APST

MANAGEMENT

PREVENIR ET MESURER LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX EN ENTREPRISE

Pour qui ?

Responsable de réseau
Responsable d'agence
Manager

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris

19 mars
9 septembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Comprendre le stress et ses mécanismes**
- ✓ **Appréhender les outils de base de gestion du stress**
- ✓ **Savoir comment gérer le stress dans la durée**

Contenu pédagogique :

Stress et facteurs organisationnels

Comprendre le stress
A quoi sert le stress ?
Les facteurs de stress
Deux éléments à prendre en compte : Le stress psycho-social, le bon et le mauvais stress

Résumé quizz

Auto diagnostic de ses stresseurs
Différents types de réaction au stress
Les différents cerveaux

Ateliers pratiques : approche de la gestion du stress

Les états instinctifs du stress
Respiration et relaxation anti stress
Pensées automatiques et distorsions négatives
Motivations primaires et secondaires
Les valeurs
Banque émotionnelle positive
Communication assertive et reconnaissance
Surcharge de travail

NOUVEAU

Pédagogie

Support de formation

Le plus de cette formation :
Dossier : dispositions légales en matière de stress en entreprise

EFFICACITE PERSONNELLE

PRENDRE LA PAROLE DEVANT 10, 20 ou 50 PERSONNES

Pour qui ?

Tous public

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris

18 février
17 juin
16 septembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Identifier les forces de votre communication
- ✓ Conquérir votre audience
- ✓ Donner de l'impact à votre message

Contenu pédagogique :

Réussir le décollage de votre intervention

Préparer mon intervention en fonction de mes objectifs
Sur quels outils m'appuyer ?
Comment vaincre son trac : la posture
Donner de l'impact à son introduction : l'accroche et la cascade du «petit »

Soutenir l'intérêt de notre public

Utiliser toutes les voix de communication à notre actif
S 'adapter à la courbe d'attention des participants
Utiliser le silence comme outil de communication
Jouer l'alternance et donner du rythme
La gestion du temps

NOUVEAU

Ateliers pratiques et pédagogie

Entrainement video de prise de parole
Analyse en commun
Support de formation

EFFICACITE PERSONNELLE

DESAMORCER LES TENSIONS ET LES CONFLITS

Pour qui ?

Tous public

Formation d'une journée

Prix adhérent 150€ HT

Paris

25 mars
2 juillet

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Repérer les sources d'incompréhension et de conflit
- ✓ Identifier les sources de nos propres comportements sur notre communication
- ✓ Repositionner l'échange pour le rendre constructif

Contenu pédagogique :

Comprendre le conflit et ses sources

Comprendre les mécanismes du conflit et identifier les parasites
La nature apparente du conflit : principes, valeurs, projet
Connaître ses modes de réaction en situation conflictuelle
Les signaux avant-coureurs du conflit

Transformer le conflit en échange constructif

Quelles actions pour anticiper le conflit
Quelle attitude adopter pour sortir de la crise
Pratiquer l'écoute active
L'art de faire admettre sans agresser
Repositionner l'échange : le recadrage positif
S'impliquer dans la résolution
Aboutir à une issue

NOUVEAU

Ateliers pratiques et pédagogie

Mise en situations simulées par petits groupes
Analyse en commun
Support de formation

Le plus de cette formation :
Le kit d'urgence

EFFICACITE PERSONNELLE

DEVELOPPER NOS FORCES DE COMMUNICANT

Pour qui ?

Tous public

Formation de 2 jours

Prix adhérent 300€ HT

Paris

15 et 16 avril
18 et 19 novembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ Repérer vos conditions de réussite et savoir les utiliser
- ✓ Mettre en œuvre une meilleure communication interpersonnelle
- ✓ Comprendre et gérer les situations de « mécommunication »

Contenu pédagogique :

Mieux se connaitre et mieux connaitre les autres

Qu'est-ce que la ProcessCom
Découvrir les différents types de personnalité
Identifier sa dominante de personnalité

Heureux qui communique

S'approprier les canaux de communication
Repérer les zones de perception
Reconnaitre les signes, attitudes et comportements de la personnalité de votre interlocuteur
Utiliser le bon canal pour être entendu de chacun

Gérer les situations d'incompréhension, d'inefficacité et de conflits

Repérer les indicateurs et les degrés de mécommunication
Identifier les conséquences du stress sur mon efficacité et ma communication
Comment « gérer le processus » pour revenir à une communication positive
Combattre nos mécanismes et scenarios d'échecs

Ateliers pratiques et pédagogie

Entrainement sur les différents canaux de communication
Faire passer un message
Entrainement visant à établir la communication
Support de formation

Le plus de cette formation :
La ProcessCom
Un outil de communication

MULTI MEDIA
BUREAUTIQUE

INITIATION AU LOGICIEL EXCEL

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Tout salarié désirant s'initier et développer ses connaissances sur le logiciel Excel

Marseille
28 mars et 21 novembre

Montpellier
5 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Acquérir les fonctions techniques de base**
- ✓ **Concevoir un fichier Excel simple**

Contenu pédagogique :

L'environnement EXCEL

- **Classeurs**
- **Feuilles de calcul**
- **Barre d'outils**
- **Aide**

Formats de cellules spécifiques

Saisie des données dans une feuille de calcul, les formules simples

Réalisation de graphiques à partir d'un tableau

Mise en forme et paramétrage d'impression des fichiers

METHODES PEDAGOGIQUES :

- **Apports théoriques**
- **Exercices pratiques**

MULTI MEDIA BUREAUTIQUE

CRÉER VOS OUTILS SOUS EXCEL

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Tout salarié maitrisant les fonctions de base et souhaitant développer ses capacités techniques pour réaliser des outils de gestion

Marseille
29 mars et 22 novembre

Montpellier
6 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Acquérir des fonctions techniques avancées**
- ✓ **Créer vos outils sur EXCEL : devis, facture, liste clients …**

Contenu pédagogique :

Base de données EXCEL , trier, filtrer

Consolidation et sous totaux

Les tableaux et graphiques croisés dynamiques

Paramétrage d'impression des fichiers

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Exercices pratiques

MULTI MEDIA
BUREAUTIQUE

VALORISER SES DOCUMENTS SOUS WORD

Pour qui ? **Formation d'une journée**
Tout public
Prérequis : maitriser les fonctions de base de Word

Gradignan
3 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Réaliser des documents dans le cadre d'une opération commerciale**
- ✓ **Développer vos acquis techniques pour mettre en valeur les documents réalises sous Word**

Contenu pédagogique :

Rappel des fonctions de mise en page WORD

Mise en valeur du document par l'insertion d'images, de tableaux, de caractères spéciaux …

Insertion automatique

Réalisation de modèles types, d'une affichette

Liaisons entre WORD et EXCEL

Gestion et paramétrage d'impression

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Exercices pratiques

MULTI MEDIA
BUREAUTIQUE

REALISER UNE PRESENTATION SOUS POWER POINT

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Tout salarié connaissant les bases de Powerpoint et souhaitant développer ses capacités techniques

Nogent sur Marne
22 mars

Marseille
12 décembre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Développer vos acquis techniques afin de réaliser une présentation sous Powerpoint**
- ✓ **Concevoir et valoriser vos réalisations**

Contenu pédagogique :

L'environnement Powerpoint

Les objectifs de la présentation

Création d'une présentation :
- **Masques de diapositives**
- **Texte**
- **Insertion d'images**

Animations, transitions

Projection de la présentation

METHODES PEDAGOGIQUES :
- **Apports théoriques**
- **Exercices pratiques**

MULTI MEDIA
BUREAUTIQUE

LOGICIEL PHOTOSHOP INITIATION

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Tout salarié souhaitant acquérir des connaissances sur la retouche et le traitement d'images

Nogent sur Marne
16 octobre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Maîtriser les fonctions courantes du logiciel de traitement d'images et Adobe Photoshop pour une mise en œuvre en situation professionnelle**

Contenu pédagogique :

Notions de base

Zone de travail

Redimensionnement

Cadrages

Calques

Le plus de cette formation :

6 participants maximum
Cycle Photoshop – Niveau 1

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Exercices pratiques

ATTENTION - TARIFICATION SPECIFIQUE
340 € par journée, 240 € pour un adhérent SNAV ou APST
Forfait pour les 3 jours du cycle: 950 € , 650 € pour un adhérent SNAV ou APST

MULTI MEDIA
BUREAUTIQUE

LOGICIEL PHOTOSHOP APPROFONDISSEMENT

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Tout salarié souhaitant acquérir des connaissances sur la retouche et le traitement d'images

Nogent sur Marne
17 octobre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Maîtriser les fonctions avancées du logiciel de traitement d'images et Adobe Photoshop pour une mise en œuvre en situation professionnelle**

Contenu pédagogique :

Retouches d'images

Mode de sélection et de détourage

Filtres

Photomontages

Le plus de cette formation :

6 participants maximum
Cycle Photoshop – Niveau 2

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Exercices pratiques

ATTENTION - TARIFICATION SPECIFIQUE
340 € par journée, 240 € pour un adhérent SNAV ou APST
Forfait pour les 3 jours du cycle: 950 € , 650 € pour un adhérent SNAV ou APST

MULTI MEDIA
BUREAUTIQUE

LOGICIEL PHOTOSHOP PERFECTIONNEMENT

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Tout salarié souhaitant acquérir des connaissances sur la retouche et le traitement d'images

Nogent sur Marne
18 octobre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Maîtriser les fonctions avancées du logiciel de traitement d'images et Adobe Photoshop pour une mise en œuvre en situation professionnelle**

Contenu pédagogique :

Masques de fusion

Styles

Photomontage d'une affiche dans le cadre professionnel

Le plus de cette formation :

6 participants maximum
Cycle Flash– Niveau 3

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Exercices pratiques

ATTENTION : TARIFICATION SPECIFIQUE :
340 € par journée, 240 € pour un adhérent SNAV ou APST
Forfait pour les 3 jours du cycle: 950 € , 650 € pour un adhérent SNAV ou APST

MULTI MEDIA
BUREAUTIQUE

LOGICIEL FLASH INITIATION

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Tout salarié souhaitant acquérir des connaissances sur la conception d'animations vectorielles interactives

Marseille
17 décembre
Nogent sur Marne
23 octobre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Maîtriser les fonctions courantes du logiciel d'animation Adobe Flash pour une mise en œuvre en situation professionnelle**

Contenu pédagogique :

Initiation aux techniques d'animation

Découverte des possibilités du logiciel

Le plus de cette formation :

6 participants maximum
Cycle Flash– Niveau 1

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Exercices pratiques

ATTENTION - TARIFICATION SPECIFIQUE
340 € par journée, 240 € pour un adhérent SNAV ou APST
Forfait pour les 3 jours du cycle: 950 € , 650 € pour un adhérent SNAV ou APST

MULTI MEDIA
BUREAUTIQUE

LOGICIEL FLASH APPROFONDISSEMENT

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Tout salarié souhaitant acquérir des connaissances sur la conception d'animations vectorielles interactives

Marseille
18 décembre
Nogent sur Marne
24 octobre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Maîtriser les fonctions avancées du logiciel d'animation Adobe Flash pour une mise en œuvre en situation professionnelle**

Contenu pédagogique :

Découverte des applications dynamiques

Les interpolations de forme et de mouvement

Le plus de cette formation :

6 participants maximum
Cycle Flash– Niveau 2

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Exercices pratiques

ATTENTION - TARIFICATION SPECIFIQUE
340 € par journée, 240 € pour un adhérent SNAV ou APST
Forfait pour les 3 jours du cycle: 950 € , 650 € pour un adhérent SNAV ou APST

MULTI MEDIA
BUREAUTIQUE

LOGICIEL FLASH PERFECTIONNEMENT

Pour qui ? **Formation d'une journée**

Tout salarié souhaitant acquérir des connaissances sur la conception d'animations vectorielles interactives

Marseille
19 décembre
Nogent sur Marne
25 octobre

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- ✓ **Maîtriser les fonctions avancées du logiciel d'animation Adobe Flash pour une mise en œuvre en situation professionnelle**

Contenu pédagogique :

Gestion de l'interactivité

Appréhension des notions de programmation

Réalisation de bannières publicitaires

Le plus de cette formation :

6 participants maximum
Cycle Photoshop – Niveau 3

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques
Exercices pratiques

ATTENTION - TARIFICATION SPECIFIQUE
340 € par journée, 240 € pour un adhérent SNAV ou APST
Forfait pour les 3 jours du cycle: 950 € , 650 € pour un adhérent SNAV ou APST